



# คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน(เรื่องร้องเรียนทั่วไป)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

## คำนำ

อาศัยอำนาจตามตามในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบำเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลเกาะพะงัน ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆของโรงพยาบาลเกาะพะงัน เพื่อที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถตรวจสอบเสนอแนะ การดำเนินงาน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะพะงันได้รวบรวม ขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติ นำแนวคิด/ขั้นตอนสำคัญในการ ปฏิบัติงานข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งภายในคู่มือ การจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะพะงัน และคำสั่งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะพะงัน

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลเกาะพะงัน

## บทที่ ๑

### บทนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด โรงพยาบาลเกาะพะงันได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบ โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์ในด้านต่างๆ จึงมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มมากขึ้น

โรงพยาบาลเกาะพะงัน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ในการรับทราบความคิดเห็นคำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูลการค้นคว้า และการบริการ รวมถึงการรับข้อร้องเรียน เกี่ยวกับงานของโรงพยาบาลเกาะพะงัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะพะงัน ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน (ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พงศ.๒๕๕๐ มาตรา ๓๘ มาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๙)

#### **๑.๑ วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน
๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป
๓. เพื่อให้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

#### **๑.๒ ขอบเขต**

๑. ช่องทางการร้องเรียน โรงพยาบาลเกาะพะงัน ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเกาะพะงัน ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้
  - ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาโรงพยาบาลเกาะพะงัน จากช่องทางต่างๆ
  - เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบลงทะเบียน แยกแยะข้อร้องเรียน และประเมินความรุนแรง

- ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน
- กรณีไม่ยุติและเร่งด่วน รายงานผู้อำนวยการ
- กรณียุติบันทึก FR-NR๑๓-๐๗๐ และตอบกลับข้อร้องเรียนกรณีทราบชื่อที่อยู่ผู้

ร้องเรียน

### **๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ**

๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูล ข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

### **๑.๔ คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กร เอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้เสนอเรื่องเรียนมา แยกเป็น ๓ ประเภทดังนี้

- (๑) การบริหารจัดการ
- (๒) มาตรฐานวิชาชีพ
- (๓) พฤติกรรมบริการ
- (๔) อื่นๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมาย ให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะพะงัน

หน่วยงานรับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมแจ้งให้ ผู้รับร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีข้อ ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลล์ติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการ ตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวน ข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหากการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายภายในระยะเวลาและนำลง เว็บไซต์

การดำเนินการหมายถึง การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมิน หมายความว่า

- (๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน
- (๒) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
- (๓) การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

#### **๑.๕ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน**

ขั้นตอน
๑. รับเรื่องร้องเรียน ทุกช่องทาง ๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ๓. เสนอข้อร้องเรียนแก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะพะงัน / คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้อำนวยการ ๕. ติดตามทุกกระยะ เพื่อหาข้อยุติและแนวทางการแก้ไขปัญหา ๖. รายงานสถิติข้อร้องเรียนแก่ผู้บริหารทราบในไตรมาสที่ ๒ และไตรมาสที่ ๔

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	ขั้นตอน
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ๒. การติดตามเรื่องร้องเรียนการแจ้งเตือน ๓. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง ๕. รวบรวมสถิติ ข้อมูล รายงานในไตรมาสที่ ๒๑ และไตรมาสที่ ๔

#### **๑.๖ การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้**

- (๑) จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาลเกาะพะงัน
- (๒) จัดทำแผนผังกระบวนการจัดการช่องทางการร้องเรียน
- (๓) ใช้สื่อ/เว็บไซต์โรงพยาบาลเกาะพะงัน

แผนการประชาสัมพันธ์

ลำดับ	กิจกรรม	เนื้อหา	สถานที่
๑	จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์	๑. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	โรงพยาบาลเกาะพะงัน
๒.	จัดแผนผัง	๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ๒. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน	โรงพยาบาลเกาะพะงัน
๓.	สื่อ/เว็บไซต์	๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ๒. การตอบกลับข้อร้องเรียน	เว็บไซต์ของโรงพยาบาลเกาะพะงัน

## บทที่ ๒

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกาะพะงัน โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเกาะพะงัน
๒. ร้องเรียนทางจดหมาย โรงพยาบาลเกาะพะงัน เลขที่ ๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลเกาะพะงัน อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๘๐
๓. ร้องเรียนทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗-๓๗๗๐๓๔ ต่อ ๑๑๑
๔. ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๒-๘๑๘๒๐๒๕
๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [www.kpho.go.th](http://www.kpho.go.th)

#### ๑. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๒) กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๓) พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๔) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๕) ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานงาน

#### ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์/Call Center	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ / จดหมาย / Fax	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บบอร์ด/E-Mail ของหน่วยงาน	ทุกวันทำการ (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

**หมายเหตุ** ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พึงพอใจ และกรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้นำผลการดำเนินการตอบผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์